مجلة الادارة والاقتصاد / السنة 42 – العدد 118 /2019
ISSN : 1813-6729 http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.118.A4

دور أدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية

م.م محمد كريم حميد*

تواجه الشركات الصناعية والخدمية في الاسواق العالمية تحديات تفرضها عليها عوامل المنافسة وهذه التحديات تحفزالاستجابة لديها من اجل تحسين امكانيتها للاحتفاظ بالزبون وتحقيق ميزات تنافيسة تعزز الاستمرارية في الامد البعيد، ومن هذه التحديات هما تخفيض التكلفة والتحسين المستمر للجودة ، وان تجاهل الجودة وعدم وجود ادارة تهتم بالتخطيط والرقابة على الجودة سيؤدي الى حدوث ارتفاع في التكاليف والذي يتمثل في فقدان المبيعات وكذلك فأن انخفاض مستوى الجوده في انشطة سلسله القيمة قد يؤدي الى زيادة تكاليف الجودة وبالتالي انتاج وتوصيل منتج الى الزبون بمستوى جودة منخفضة سوف يؤدي الى تقليل المبيعات والايرادات وبالتالي تقليل الحصة السوقية وفقدان جزء من الميزة التنافسية للوحدة الاقتصادية في السوق .

ولكي تستطيع الشركات الصناعية تحقيق اداره التكلفة والجودة المقبوله عليها التركيز نحو الزبون بشكل كبير ووضع رضا الزبون في أولوياتها الاساسية وذلك لان الزبائن يطلبون دائما مستويات افضل من الخدمة المقدمة وخاصة فيما يتعلق بالجودة والتكلفة ويرغبون في الحصول على منتجات جديدة ومبتكرة ، لقد اصبحت الجودة من ضمن المتغيرات التنافسية الاكثر اهمية في الشركات الصناعية والخدمية وهي توفر لها إمكانية البقاء في السوق والنمو والاستمرار .

وتوفر ادارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) اساس قوي لبناء البعد التنافسي الذي يركزعلى الجودة العالية باعتبارها مكوناً جوهرياً لاستراتيجيات الشركات التي تبحث عن طريقة فعالة للتنافس مع الشركات الناجحة ، بعد ان تحقق التوافق والانسجام بين جودة المنتجات والمعايير العالمية للجودة وتاكيد مدى التزامها بالمواصفات العالمية للجودة من خلال الحصول على شهادة الايزو والعمل على التحسين المستمر لجودة المنتجات ، ويمكن الاشارة الى ان جودة المنتجات هو المطلب الرئيسي تسعى اليه الوحدات الاقتصادية ولكن لاتستطيع كافة الوحدات الوصول اليه ويستمر في المحافظة عليه ، لذلك تاتي الاهمية الستراتيجية لادارة الجودة الشاملة من خلال تحقيق الميزة التنافسية للوحدات الاقتصادية التي تحقق جودة عالية في المنتج وتتجنب العيوب والاخطاء في منتجاتها مقارنة بمنتجات المنافسين وذلك يحقق لها الحفاظ على الزبائن الحاليين وكسب زبائن جدد وبالتالي تزداد المبيعات والحصة السوقية والارباح وبدوره يقوي المركز التنافسي للوحدة الاقتصادية ، ولغرض اكتساب الوحدة الاقتصادية ميزة تنافسية او الابتعاد عن عيوب الجودة يجب عليها ان تلجأ الى تطبيق برامج أدارة الجودة الشاملة والتي لا تحتوي على القيام بممارسات وسياسات محدودة فقط بل تضم ايضاً فلسفة التحسين المستمرللجودة في جميع مراحلها حتى تتمكن من تحقيق نتائج ايجابية تتمثل في وفورات في التكلفة وايرادات مرتفعة .

وتعمل ادارة الجودة الشاملة على تحسين قدرات الشركات على تحقيق الجودة كميزة تنافسية من وجهة نظر الزبون وتركز على على تلبية حاجات ورغبات الزبائن وتحقيق رضاه والتي تعتبر في صلب عمل الاستراتيجية التنافسية للشركة وتعمل على زيادة الاستجابة للتغيرات في البيئة التنافسية ، وكذلك تعمل ادارة الجودة الشاملة على بناء الجودة وتحسينها من خلال تحقيق المسؤولية الجماعية للعاملين ومدى مساهمتهم في تحقيق العوائد المالية وغير المالية للشركة والتي تتمثل في تخفيض تكاليف الهدر والضياع

* الجامعة المستنصرية / كلية الادارة والاقتصاد

ISSN : 1813-6729 http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.118.A4

في الوقت و الموارد وذلك يؤدي الى تحسين معدلات الانتاج والربحية وتأثيرهذا على بقاء ونمو الشركة في سوق المنافسة .

وقد اصبح مفهوم المنافسة بين الشركات الصناعية لا يتحدد على اساس سعر المنتج او الخدمة بل اصبح يرتكز على اهداف استراتيجية اخرى كالجودة والسرعة في تقديم المنتج واختصار الوقت في ايصال المنتج الى الزبون ، والمرونة العالية في تبسيط استعمال المنتجات ، وتحتاج الميزة التنافسية الى جهود متواصلة في من قبل الشركات لغرض تحسين علاقتها مع الزبائن الحاليين والجدد والبحث عن مصادر جديدة لتحقيق الايرادات والارباح وذلك من خلال انجاز مراحل متقدمة من الانجاز المتميز حتى يمكنها من الدخول في سوق المنافسة .

وتعتبر ادارة الجودة الشاملة احدى عوامل النجاح الاساسية لتحقيق الميزة التنافسية (Competitive Advantage) من خلال كونها تقنية تستهدف تحقيق الجودة العالية وتخفيض التكلفة بدءاً من مرحلة الدخول في سوق المنافسة وتلبية حاجات ورغبات الزبائن ، والاهتمام بتخفيض تكاليف الجودة الشاملة من خلال منع انتاج منتجات معيبة لا تلبي متطلبات الزبائن وخاصة في مرحلتي الفشل الداخلي والخارجي والعمل على زيادة الانفاق على انشطة الجودة الاخرى وهي المنع والتقييم من اجل الحصول على الجودة العالية وباقل كلفة ممكنة تلبي توقعات الزبائن الحاليين والجدد .

وتقوم تقنية ادارة الجودة الشاملة بعدة خطوات وبرامج من اجل تحقيق الميزة التنافسية كالاستفادة من راس المال الفكري والمعرفي والمهارات العقلية للأيدي العاملة وتوجيهها نحو العمل الجماعي حتى تزيد من تحسين العمليات الانتاجية التي تستهدف زيادة معدلات رضا الزبائن ، والاستفادة من التحسين المستمر لاداء النظام الاداري في مجال الرقابة والتخطيط واتخاذ القرارات ، وتفعيل مشاركة كافة العاملين وتوفير أجواء العمل المناسبة لهم لرفع روح الحماس لديهم في سبيل تحسين نظام ادارة الجودة ، وتساعد ادارة الجودة الشاملة المدراء على فهم مسؤلياتهم بشكل افضل من خلال معرفة سياقات واجراءات العمل المتبعة ، وتؤكد الدراسات ان التحسين المستمر للجودة يقابله تحسين في امكانية تحقيق تخفيضات كبيرة في التكلفة وزيادة الايرادات من خلال تحسين معدلات الكفاءة والانتاجية في الوحدة الاقتصادية ، ونشير هنا الى ان تحقيق الميزة التنافسية يتطلب الالتزام بالجودة في جميع مستويات الاداء سواء في المدخلات او العمليات او المخرجات ، وقد اصبحت اليوم ادارة الجودة الشاملة بمثابة بيت الجودة من حيث ادارته وشموليته بكل الجوانب ، فهي توفر متطلبات التطبيق العملي من خلال وظائف التخطيط والرقابة والقيام بتحسين الجودة وتخفيض التكلفة في أطار فلسفة إدارة الجودة الشاملة في تحقيق المزايا التنافسية .

.....

.....

.....